

Lauri Veilo

Ajoneuvon hinnoittelu sekä lunastus- prosessin eteneminen vakuutusyhtiössä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma

Jälkimarkkinointi

Insinöörityö

6.5.2018

| | |
|---|---|
| Tekijä | Lauri Veilo |
| Otsikko | Ajoneuvon hinnoittelu sekä lunastusprosessin eteneminen vakuutusyhtiössä |
| Sivumäärä Aika | 26 sivua + 2 liite 6.5.2018 |
| Tutkinto | Insinööri (AMK) |
| Tutkinto-ohjelma | Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma |
| Ammatillinen pääaine | Jälkimarkkinointi |
| Ohjaajat | Kumppaniasiantuntija Tommy Stenberg, OP Vakuutus Oy Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen |
| <p>Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä OP Vakuutus Oy:n kanssa. Työssä kuvataan lunastuskuntoisten ajoneuvojen hinnoittelua sekä lunastusprosessin kulkua vakuutusyhtiössä. Tämän lisäksi selvitetään OP Vakuutuksen tämänhetkisen lunastusprosessin heikkouksia ja vahvuuksia. Tunnistamalla lunastusprosessin heikkoudet, voidaan siihen tehdä muutoksia ja tehostaa sitä entisestään. Näin prosessista voidaan saada mahdollisimman sujuva, mistä hyötyvät niin asiakkaat kuin vakuutusyhtiö.</p> <p>Lunastusprosessia tutkittiin autovahinkotarkastajien näkökulmasta teettämällä kyselytutkimus OP Vakuutuksen vahinkotarkastajille. Tämän kyselyn avulla rakennettiin suositeltu toimintamalli ajoneuvon hinnoitteluun sekä lunastusprosessin läpikäyntiin asiakkaan kanssa. Kyselyn avulla etsittiin myös tämänhetkisestä prosessista heikkouksia ja vahvuuksia sekä kerättiin tarkastustoimintaa nopeuttavia toimintatapoja.</p> <p>Tämän työn tuloksena syntyi kuvaus lunastuskuntoisten ajoneuvojen hinnoittelusta sekä siitä, kuinka lunastusprosessi käydään läpi asiakkaan kanssa. Työn perusteella lunastusprosessista löytyy parannettavaa niin OP Vakuutuksen omasta kuin korjaamoiden toiminnasta lunastustilanteissa. Suositellun toimintamallin avulla voidaan nykyisestä prosessista saada entistä toimivampi.</p> | |
| Avainsanat | käypä arvo, vakuutus, lunastusprosessi |

| | |
|--|--|
| Author | Lauri Veilo |
| Title | Pricing of the Vehicle and Progress of the Redemption Process in the Insurance Company |
| Number of Pages Date | 26 pages + 2 appendices 6 May 2018 |
| Degree | Bachelor of Engineering |
| Degree Programme | Automotive Engineering |
| Professional Major | After Sales Engineering |
| Instructors | Tommy Stenberg, Service Provider Specialist Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer |
| <p>This thesis was carried out in collaboration with OP Insurance Ltd. The thesis describes how the pricing and redemption process of vehicles beyond repair is executed in an insurance company. In addition, the assets and weaknesses of the actual redemption process currently used by OP Insurance are discussed. By recognizing the weaknesses of the redemption process, adjustments can be made to further enhance the process. As a result, after the process, can be made as smooth as possible, both the customer and the insurance company will benefit.</p> <p>The redemption process was examined from the point of view of motor vehicle inspectors by carrying out a questionnaire survey with a target group consisting of OP Insurance motor vehicle inspectors. Based on this survey, recommended guidelines were established for pricing of the vehicles and for guiding the customer smoothly through the redemption process. In addition, weaknesses and strengths of the current process were detected and ways to speed up the process were gathered.</p> <p>As a result of this thesis a description was made concerning the pricing of vehicles beyond repair and guiding the customer through the redemption process. According to the results, there is room for improvement on behalf of OP Insurance as well as the repair shops involved in the redemption processes. By following the recommended guidelines, the actual process can be made even more efficient.</p> | |
| Keywords | fair value, insurance, redemption process |

Sisällys

Lyhenteet

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Vaurioituneen ajoneuvon arvo | 2 |
| 2.1 | Käypä arvo | 2 |
| 2.2 | Jäännösarvo | 3 |
| 3 | Ajoneuvon käyvän arvon ja korvaustavan muodostuminen | 4 |
| 3.1 | Vakuutusehtojen vaikutus | 4 |
| 3.2 | Tarkastajan käytössä olevat työkalut | 5 |
| 3.3 | Ulkoistettu kenttätarkastus | 9 |
| 3.4 | Korjaamoiden toiminnan tärkeys | 10 |
| 4 | Lunastuskuntoisen ajoneuvon korvaustavat | 12 |
| 4.1 | Lunastuskuntoisen ajoneuvon kertakorvaus | 12 |
| 4.2 | Lunastuskuntoisen ajoneuvon korjaus | 14 |
| 5 | Korjaamomestaripalvelu – vahingonhoitoprosessi | 17 |
| 6 | Lunastusprosessin toiminnan parantaminen | 18 |
| 6.1 | Suurimmat haasteet ja ongelmat | 18 |
| 6.2 | Lunastusprosessin parhaat puolet | 19 |
| 6.3 | Tarkastustoimintaa nopeuttavat toimintatavat | 20 |
| 7 | Käyvän arvon määrittäminen ja lunastusprosessin eteneminen | 21 |
| 7.1 | Käyvän arvon määrittäminen | 21 |
| 7.2 | Lunastusprosessin eteneminen ja selventäminen asiakkaalle | 22 |
| 8 | Yhteenveto ja päätelmät | 25 |
| | Lähteet | 26 |

Liitteet

Liite 1. Nissan Qashqai -tarjous

Liite 2. Tarkastajien kysely

Lyhenteet

| | |
|-------|---|
| AVK | Autovahinkokeskus Oy, ajoneuvojen realisointiin, varaosakauppaan sekä vakuutusyhtiöiden palveluihin erikoistunut yritys. |
| SVT | Suomen Vahinkotarkastus Oy, asiantuntijayritys, jonka tehtävänä on tuottaa vahinkotarkastus-, asiantuntija- ja vaurioajoneuvojen realisointipalveluja Suomessa. Asiakaskunta koostuu merkittävistä vakuutus- ja autoalan yrityksistä. |
| CABAS | Korjauskustannusten ja vauriokuvien laskenta- ja varastointiohjelma |
| Trafi | Liikenteen turvallisuusvirasto |
| AVT | Vahinkotarkastajien -ja käsittelijöiden yhteinen korvauslaskelmien käsittelytyökalu. Vahinkotarkastajan työssä AVT on työkalu lunastus- ja kertakorvausasiakirjojen tekemiseen. |

1 Johdanto

Tässä työssä kuvataan OP Vakuutuksessa toimivien autovahinkotarkastajien työmenetelmiä, kun kyse on ajoneuvosta, jonka korjauskustannukset ovat niin suuret, ettei sitä ole taloudellisesti järkevää enää korjata. Työssä pyritään selvittämään, miten kukin vahinkotarkastaja määrittää vaurioituneelle ajoneuvolle käyvän arvon ja kuinka he käyvät lunastusprosessin asiakkaan kanssa läpi. Tarkastajille teetetyn kyselyn avulla rakennetaan lunastusprosessin toteutukseen suositeltu toimintamalli, jonka toivotaan parantavan ja tehostavan jokaisen jokapäiväistä toimintaa sekä auttavan uusien aloittavien vahinkotarkastajien lunastustyötä.

Automaatiota ajetaan kovalla vauhdilla eteenpäin myös vakuutusosalalla. Kun automaatio hoitaa rutiininomaiset ja ennakoivat tehtävät, jää vakuutusyhtiön tarkastajille suurimmaksi työksi hoitaa ne asiat, jotka on vaikeaa opettaa koneelle. Näitä ovat keskustelut asiakkaan kanssa ajoneuvon lunastuksesta, vaurioituneen ajoneuvon kertakorvauksesta tai asiakkaan kovasta halusta vielä korjauttaa vanha vaurioitunut ajoneuvo. Suurin ero ihmisen ja automaation välillä on ainakin vielä tällä hetkellä vuorovaikutus asiakkaan kanssa, ja tämän on oltava sujuvaa ja toimivaa jokaisen vaurioituneen ajoneuvon osalla.

Tarkastajille teetettiin kysely, jonka avulla rakennettiin suositeltu toimintamalli lunastusprosessin läpikäyntiin. Tarkastajilta kysyttiin heidän tapaansa määrittää vaurioituneelle ajoneuvolle käypä arvo sekä sitä, kuinka he käyvät lunastusprosessin asiakkaan kanssa lävitse. Tämän lisäksi tarkastajilta selvitettiin koko tarkastustoimintaa nopeuttavia toimintatapoja sekä kysyttiin tämän hetken lunastusprosessin heikkouksia ja vahvuuksia. Näiden selvitysten pohjalta tarkastustoiminnasta voitaisiin tulevaisuudessa saada entistä toimivampi.

2 Vaurioituneen ajoneuvon arvo

Ajoneuvon lunastushinta määräytyy vakuutusyhtiössä suurimmaksi osaksi sen käyvästä arvosta. Liikennevakuutuksesta korvattaessa keskustellaan asiakkaan kanssa aina korjauskelvottoman ajoneuvon käyvästä arvosta, mitä se olisi ollut juuri ennen vahinkoa. Vapaaehtoisesta autovakuutuksesta eli kaskosta saatetaan maksaa ehdoista riippuen myös käypää arvoa suurempia korvauksia.

2.1 Käypä arvo

Lähtökohtana vakuutusyhtiöllä on, että asiakas saisi sovitulla lunastushinnalla tämän hetken markkinoilta vastaavanlaisen ajoneuvon. Lunastushinnan määrittely ei ole luonteeltaan kaupankäyntiä vaan oikeudenmukaisen korvauksen määrittämistä. Keskuskauppakamarin ohje käyvän arvon määrittämiselle on seuraava:

Käypänä arvona pidetään sitä korkeinta käteishintaa, mikä kysytyn hetkessä markkinatilanteessa on moottoriajoneuvosta yleisesti saatavissa pidettäessä sitä myytävänä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Käypä arvo on vakuutusyhtiön käyttämä termi asiakkaan ajoneuvolle sen arvosta ennen vahinkoa. Käypää arvoa määrittäessä otetaan huomioon vaurioitunutta ajoneuvoa vastaavan ajoneuvomerkin ja -mallin sekä tämän vuosimallin kuluva päivän markkinahinnat. Arvoon vaikuttavat myös suurelta osin ajoneuvon yleiskunto, ajokilometrit, varusteet sekä mahdolliset verotusnäkökohdat. [2] Yleisesti ottaen käypä arvo on siis se käteishinta, jonka omistaja saisi autosta vahinkopäivänä myydessään sen ennen vauriota. Se ei siis ole autoliikkeessä myytävän ajoneuvon myyntihinta, sillä nämä ovat yleensä kunnostettuja ja liike useimmiten myöntää näille takuun, jolloin myyntihinta on myös korkeampi. Autoliikkeen pyyntihintaan sisältyy myös liikekulut, myyntikate sekä tinkimisvara. Käypään arvoon eivät vaikuta henkilökohtaiset tunnearvot eikä oletus sen käyttöarvosta.

Jos ajoneuvo lunastetaan, vahinkotarkastaja määrittää ajoneuvon käyvän arvon keskusteltuaan asiakkaan kanssa. Näin ollen myös asiakas itse voi vaikuttaa lunastushintaan. Vahinkotarkastajan määrittämä alustava arvio auton arvosta on kuitenkin pääsääntöisesti aina hyvin lähellä todellisuutta. Lunastushinnan tulee kuitenkin olla asiakkaalle aina perusteltavissa.

2.2 Jäännösarvo

Jäännösarvo on arvio vahingoittuneen ajoneuvon jäljelle jääneestä arvosta. Se on summa, jonka vakuutusyhtiö arvioi saavansa, kun se myy vahingoittuneen ajoneuvon tai esineen. Vaurioituneiden ajoneuvojen myynnin vakuutusyhtiöiden puolesta suorittaa Autovahinkokeskus. Arviota jäännösarvosta tarvitaan vahingon määrän (käyvän arvon ja jäännösarvon erotus) ja arvonlisäveroa vastaavan määrän laskemista varten. Arvioidun jäännösarvon määrä on myös tärkeä tieto vakuutusyhtiölle kirjanpidollisista syistä. Näin tiedetään, paljonko yhtiöllä on arvioituja saatavia lunastetuista ajoneuvoista.

Jäännösarvo on yleensä noin 30 % ajoneuvon käyvästä arvosta. Tarkastaja kuitenkin arvioi vaurioituneen ajoneuvon jäännösarvon vaurioiden sijainnin sekä laajuuden perusteella. Keulavaurioissa vauriot ovat suurimmaksi osaksi varaosapainotteisia, kun taas ajoneuvon takaosaan osuneet vauriot vaativat suhteessa enemmän työtunteja. Tämän vuoksi yleensä takaosaan osuneiden ajoneuvojen jäännösarvo on useimmiten suurempi kuin keulasta vaurioituneiden. Ajoneuvo voi jäädä korvatessa myös täysin ilman arvoa. Näitä ovat esimerkiksi palovahingossa täysin tuhoutuneet tai varastetut autot. Varastetulla ja kateisiin jääneellä autolla ei siis ole vakuutusyhtiölle minkäänlaista arvoa. Täysin tuhoutuneen auton jäännösarvo on paalatun ajoneuvon metalliromusta saatava kilohinta. AVK:lla toteutunut myyntihinta voi kuitenkin erota arvioidusta jäännösarvosta. Tämä ei kuitenkaan vaikuta ajoneuvon käypään arvoon.

3 Ajoneuvon käyvän arvon ja korvaustavan muodostuminen

Ajoneuvoja on liikenteessä tänä päivänä hyvin montaa merkkiä ja mallia. Saman merkin mallilla voi olla monta eri varustetasoa sekä moottorikokoa, minkä vuoksi käypää arvoa voi olla vaikea määrittää ilman toimivia työkaluja. Kuinka vakuutus voi vaikuttaa lunastushintaan? Onko vahinkotarkastajilla tarpeelliset työkalut käyvän arvon määrittämiseen? Saadaanko korjaamoilta tarvittavat tiedot sekä tarpeeksi kattavat valokuvat lunastuskuntoisesta ajoneuvosta? Maksaako vakuutusyhtiö tämän vuoksi joistakin autoista liikaa tai osaako asiakas puhelimitse tuoda ilmi asioita, jotka olisivat voineet vaikuttaa käypään arvoon? Pitäisikö jokainen lunastettava ajoneuvo nähdä itse, jotta täysin oikea, molempia osapuolia miellyttävä lunastushinta saadaan sovittua? Nämä ovat tärkeitä ja isoja kysymyksiä nykyajan sähköisessä lunastamisessa.

3.1 Vakuutusehtojen vaikutus

Vakuutusyhtiöillä on vapaavalintaisessa laajassa kaskovakuutuksessaan mahdollisuus lisäturviin, joista saatetaan lunastustilanteessa maksaa käypää arvoa suurempia korvauksia. Nämä sisältävät kuitenkin ehtoja, joiden tulee täyttyä, ennen kuin ajoneuvo voidaan lisäturvasta lunastaa vakuutusyhtiölle. OPn tarjoamassa Superkasko-vakuutuksessa tämä lisäturva tunnetaan nimellä superlunastus.

Uusarvolunastus on lisäturva, jossa vahingon määrä on uuden samanlaisen ajoneuvon käteismyyntihinta vahinkohetkellä tai silloin, kun sitä on viimeksi ollut myynnissä. Laajimmassa kaskossa uusarvolunastusehto myönnetään yleensä vain yksityiskäyttöiselle henkilöautolle ja laajassa kaskossa yksityiskäyttöiselle henkilö- ja pakettiautolle sekä moottoripyörälle. Ajoneuvo lunastetaan uusarvoehdon mukaisesti vain, jos kaikki vakuutusehtojen edellytykset toteutuvat. Nämä ehdot täyttyvät, jos

- auto on ollut yhden autoliikkeen enintään yhdeksän kuukauden omistus- ja hallintaoikeusaikaa lukuun ottamatta vain vakuutuksenottajan omistuksessa tai hallinnassa ja autovakuutettuna siitä asti, kun se ilmoitettiin tai olisi ollut ilmoitettava ensimmäisen kerran rekisteröitäväksi
- auton ensirekisteröintipäivästä on kulunut enintään kolme vuotta

- autolla on ajettu enintään 60 000 kilometriä
- korjauskustannusten määrä on yli 50 % uuden vastaavan auton käteismyyntihinnasta [3]

Näiden ehtojen täytyttyä ajoneuvo voidaan lunastaa edellä mainitusta lisäturvasta. Tarkastaja pyytää vaurioituneen ajoneuvon myyneeltä myyjältä tarjouksen uudesta vastaavasta autosta, joka tulee olemaan lunastushinta. Liitteestä 1 näemme uusarvoehdosta lunastetun Nissan Qashqai Acenta -varustetason ajoneuvosta tehdyn tarjouksen. Asiakas voi halutessaan käyttää tätä vakuutusyhtiön saamaa tarjousta hankkiessaan uutta ajoneuvoa vaurioituneen tilalle. Jos myyjän antama tarjous ei tyydytä tarkastajaa, on hänellä mahdollisuus pyytää tarjousta myös toisesta liikkeestä. Jos automallia ei ole enää myynnissä, korvataan hinta, joka ajoneuvolla on ollut, kun sitä on ollut viimeksi myynnissä. Lunastushinta voidaan määrittää myös lähinnä olevan vastaavan ajoneuvomallin käteishintaan.

Tilanteessa, jossa uusarvolunastuksen ehdot eivät täyty, voidaan turvautua superlunastusturvassa toiseen tapaan korvata vahinko. Tämä tunnetaan myös termillä yliarvolunastus. Tässä menettelyssä vakuutusyhtiö korvaa ajoneuvosta käyvän arvon mukaisen korvauksen korotettuna 30 %:lla. Edellytyksenä ajoneuvon superlunastukselle on, että sille tulleet vahingot ylittävät 60 % sen käyvästä arvosta. Lunastushinta voi kuitenkin olla enintään käytettynä ostetun ajoneuvon hankintahetken käypä arvo tai uuden samanlaisen ajoneuvon käteismyyntihinta. Lunastushinnan leikkurina toimii siis ajoneuvon hankintahinta, jota korvaus ei voi ylittää. [1]

3.2 Tarkastajan käytössä olevat työkalut

Nettiauto.com:ssa on olemassa maksullinen hinnoittelutyökalu, jonka avulla voidaan tarkastella vastaavien ajoneuvojen yksityisten myyjien sekä autoliikkeiden ilmoituksia. Hinnoittelutyökalulla voi etsiä vaurioitunutta ajoneuvoa vastaavia ilmoituksia niin myydyistä kuin myynnissä olevista. Myytyjen kohteiden tiedot on kerätty viimeisen 6 kk:n ajalta, ja ne ovat näkyvissä vain tämän ajan. Seuraavassa kuvassa (kuva 1) nähdään, kuinka monella eri hakukriteerillä voidaan rajata vaurioitunutta vastaava ajoneuvo, jonka käypää arvoa määritetään. Tässä esimerkissä on käytetty etuvetoisen, 2,0-litraisella dieselmootorilla varustettuja 2012 vuosimallin farmari Volkswagen Passateja, joita on Suomen

teillä hyvin paljon. Yleisempien autojen kanssa hakukriteerit voivat olla tiukemmat kuten tässä esimerkkimallissa. Joidenkin ajoneuvon kohdalla hinnoittelutyökalun käyttö voi olla haastavampaa, eikä vastaavanlaisia ajoneuvoa välttämättä löydy. Tällaisessa tapauksessa voidaan mittarilukemaa sekä vuosimallia hieman muuttaa, jotta lähes vastaavanlaisia vertailukohteita löytyisi.

The image shows a web form for searching vehicles based on various criteria. The form is organized into several sections:


- Top Section:** Contains dropdown menus for 'Typpi' (Type), 'Merkki' (Brand), 'Malli' (Model), and 'Korimalli' (Trim). It also includes a text input for 'Mallitarkennus' (Model specification), a dropdown for 'Vaihteisto' (Transmission), and a dropdown for 'Polttoaine' (Fuel type). There are also checkboxes for 'Ilmastointi' (Air conditioning) and 'Yhdistä liikkeiden ja yksityisten myyjien tulokset' (Combine results from dealers and private sellers).
- Price and Mileage Section:** Includes dropdowns for 'Mittarilukema' (Mileage) and 'Vuosimalli' (Year of manufacture).
- Advanced Search Section:** Starts with a checked checkbox 'Lisää hakukriteereitä' (Add search criteria). It contains multiple rows of filters:
 - Price (Hinta):** Two dropdowns for 'Ei alarajaa' (No lower limit) and 'Ei ylärajaa' (No upper limit).
 - Tax and ALV:** Checkboxes for 'Tax free' and 'ALV-vähennyskelpoinen' (VAT deductible).
 - Personnel (Henkilömäärä):** Two dropdowns for 'Ei alarajaa' and 'Ei ylärajaa'.
 - Doors (Ovien lukumäärä):** Two dropdowns for 'Ei alarajaa' and 'Ei ylärajaa'.
 - Location (Maakunta):** A dropdown menu.
 - Power (Teho):** Two dropdowns for 'Ei alarajaa' and 'Ei ylärajaa', and a unit dropdown for 'kW'.
 - Color (Väri):** A dropdown menu.
 - Leather (Nahkasisusta):** A checkbox.
 - Engine type (Vetotapa):** A dropdown menu.
 - Engine volume (Moottorin tilavuus):** Two dropdowns for '2.0' and '2.0'.
 - Fuel type (Polttoaine):** A dropdown menu.
 - Additional features (Polttoainekäyttöinen lisälämmitin):** A checkbox.

Kuva 1. Hinnoittelutyökalun hakukriteerit.

Seuraavassa kuvassa (kuva 2) on edellisellä haulla saadut tulokset. Hinnoittelutyökalu rajaa erikseen yksityisten ja autoliikkeiden myydyt sekä myytävänä olevat ajoneuvot. Näillä hakukriteereillä olevia ajoneuvoja on monia, jonka vuoksi hintahaarukka on suuri, mutta vertailukohteita on monia. Ensisilmäyksellä nähdään annetuilla kriteereillä rajattujen vastaavien ajoneuvon pienin ja suurin hinta sekä näiden keskiarvo. Suurimmasta osasta ilmoituksista nähdään myös ajoneuvon myyntipäivät, jotka kertovat hyvin, onko ajoneuvon myyntihinta ollut kohdallaan vai ei. Toteutunutta myyntihintaa ei kuitenkaan ole saatavilla kaikista ilmoituksista, jos myyjä ei ole sitä ilmoittanut. Nettiauto.com ei myöskään ota vastuuta ilmoituksissa mainittujen tietojen paikkansapitävyydestä, sillä ilmoitusaineisto perustuu myyjien antamiin tietoihin.

| Rajaa tuloksia | Pienin hinta | Suurin hinta | Keskiarvo | Myyntipäiviä |
|--|--------------|--------------|-----------|--------------|
| ► Myytävänä / Yksityinen myyjä (1 kpl) | 16 400 € | 16 400 € | 16 400 € | 18 päivää |
| ► Myytävänä / Autoliike (1 kpl) | 19 950 € | 19 950 € | 19 950 € | 35 päivää |
| ► Poistunut myynnistä / Yksityinen myyjä (5 kpl) | 15 900 € | 21 000 € | 18 020 € | 34 päivää |
| ▼ Myydyt / Yksityinen myyjä (1 kpl) | 15 200 € | 15 200 € | 15 200 € | 29 päivää |

| | | | |
|---------|------------|---------------------|--|
| Tulosta | 1-1 esillä | Hinta: Halvin ensin | |
|---------|------------|---------------------|--|

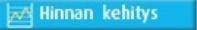
| Hintapyyntö | Myyntihinta | Merkki | Malli | Vm. | Mittarilukema | Mallitarkennus | Myyntipäiviä | Myyntipvm |
|--|-------------|------------|--------|------|---------------|---|--------------|------------|
|  15 200 € | - | Volkswagen | Passat | 2012 | 116 000 km | Variant Comfortline 2,0 TDI 103 kW (140 hv) BlueMotion Technology DSG-aut | 29 päivää | 24.02.2018 |

| | | | | |
|-------------------------------|----------|----------|----------|-----------|
| ► Myydyt / Autoliike (12 kpl) | 16 000 € | 19 650 € | 18 009 € | 49 päivää |
|-------------------------------|----------|----------|----------|-----------|

Kuva 2. Hinnoittelutyökalun tulokset.

Autovistan kehittämä VIS Arviomies on työkalu ajoneuvojen arviointiin ja hinnoitteluun. VIS Arviomiehen hintasuositukset perustuvat markkinoilta kerättyyn tietomassaan ja siitä jalostettuun tilastolliseen hinnanmääritykseen. Kerätty lähdemateriaali koostuu yli 320 000:sta vuosittain realisoituneesta autokaupasta sekä muista eri lähteistä. Ohjelma analysoi eri markkina-alueiden eroja ja liikkeiden tapaa tehdä kauppaa.

VIS Arviomiehen esimerkissä on käytetty erään 2015 vuoden Ford Mondeon Trafi-tietojen pohjalta syntynyttä hinnoittelua. Ohjelmalle ilmoitettiin ajoneuvon rekisterinumero sekä senhetkinen kilometrimäärä, joka oli noin 70 000 km. Seuraavassa kuvassa (kuva 3) nähdään VIS Arviomiehen arvioima hinnoittelu tälle ajoneuvolle. Ohjelma antaa ajoneuvolle arvioidun myyntiajan sekä osto-/reaalihinnan, jolla autoliike yrittää saada ajoneuvon ostettua itselleen. Lisäksi sovellus antaa ajoneuvolle pyynti- sekä myyntihinnan. Pyyntihinta on se summa, jonka sovellus arvioi ajoneuvolle sen ollessa liikkeessä myynnissä. Myyntihinta on se summa, jonka autoliike pyrkii vähintään autosta saamaan. Kerotomalla sovellukselle ajoneuvon varustetietoja, voidaan työkalun avulla päästä hyvin lähelle todellista käypää arvoa. Näitä tietoja vakuutusyhtiöntarkastaja voi käyttää hyödykseen vaurioituneen ajoneuvon korvaussummaa määrittäessään.



| Uusi tyypitys | | Auton tiedot | | Kunnostus | Varusteet | Hinnoittelu |
|---|------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|---|----------------|-------------|
|  | | | | | | |
| Tallenna | | Hinnoitele uudelleen | | Arviokortti | AKL Vaihtoauto | |
| Ajomäärä nyt | <input type="text" value="66"/> | Myyntiaika (vrk) | <input type="text" value="77"/> | Auto on: arvioitu näkemättä <input type="checkbox"/> nähty <input type="checkbox"/> ajettu <input type="checkbox"/> | | |
| Ajomäärä myyntiin tullessa | <input type="text" value="66"/> | Myyntiintuloviive (vrk) | <input type="text" value="0"/> | Vaihdossa <input type="radio"/> Uuteen <input type="radio"/> Käytettyyn <input type="radio"/> Suoraosto <input type="radio"/> Muu <input type="radio"/> | | |
| Laskelma | | Autoliikkeen tavoitehinnat | | Autovista aluehinta 04.04.2018 | | |
| Pyyntihinta | <input type="text" value="23010"/> | | 23010 | | | 22930 |
| - Tinkimisvara (5.7%) | 1310 | | 1310 | | | 1010 |
| Myyntihinta | <input type="text" value="21701"/> | | 21701 | | | 21920 |
| - Kulut yhteensä | 925 | | 925 | | | 925 |
| - Kate (6.4%) | 1385 | | 1385 | | | |
| Osto-/reaalihinta | <input type="text" value="19391"/> | | 19391 | | | |
| vrk 77 | | | | | | |

Kuva 3. VIS Arviomiehen -15 Ford Mondeon hinnoittelu.

Vakava on Futusomen kehittämä ohjelma, jonka avulla voidaan etsiä rekisterinumerolla, henkilöhaulla, puhelinnumerolla tai monella muulla tiedolla autoliikkeiden tai asiakkaan vanhoja myynti-ilmoituksia kotimaisilta suosituilta myyntisivustoilta. Vakava kerää myynti-ilmoitukset kattavasti yhteen paikkaan helposti ja nopeasti haettavaksi. Autovahinkotarkastaja voi auton aiemman myynti-ilmoituksen hintapyyynnön ja kunnon pohjalta nopeasti arvioida kolariauton käyvän arvon ajalta ennen kolaria.

Vakavan esimerkissä (kuva 4) on etsitty saman Ford Mondeon myynti-ilmoituksia, jota käytettiin VIS Arviomiehen esimerkissä. Tästä ajoneuvosta löydettiin rekisterinumerohaulla monelta kotimaiselta sivustolta myynti-ilmoitus. Tämän ohjelman avulla saadaan nopeasti ja helposti tietoon etsityn ajoneuvon edellisen myynnissä olon päivämäärä sekä sen hetkinen pyyntihinta. Jos ajoneuvo on varastettu tai täysin tuhoutunut, on Vakava erittäin hyvä työkalu käyvän arvon määrittämiseen, jos vanha myynti-ilmoitus ajoneuvosta sattuu löytymään. Jos kaikki ajoneuvolle sattuneet vauriot eivät vastaa vahinkoilmoitusta, voi tämän työkalun avulla mahdollisesti selvittää, onko ajoneuvossa ollut vaurioita jo ennen vahinkoa. Nämä yleensä laskevat ajoneuvon käypää arvoa.


8 tulosta markkinasivustoilta, sivu 1

Ford Mondeo 1,5 TDCi 120hv M6 Titanium Business 5D, Huippuv - Huuto.net  

<http://www.huuto.net/kohteet/433600628>


23.12.2016 00:41 UTC Autotie.fi | Käyttäjäprofiili

Ford Mondeo 1,5 TDCi 120hv M6 Titanium Business 5D, Huippuv

Ford Mondeo 1,5 TDCi 120hv M6 Titanium Business 5D, Huippuvarusteet, lasikatto jne. Vuosimalli : 2015 Moottori : 1.5 Diesel Mittarilukema : 28000 km Vetotapa : Front-wheel drive Vaihteisto : Manual Rek.nro :  Myyjä : Vaunula, Espoo Teho : 88 kW (120 hv) CO2 -päästöt : 104 g/km Kulutus, kaupunki : Kulutus, maantie : Kulutus, yhdistetty : Paikkamäärä : 0 Lisää kuvia ja tietoja autosta löydät Autotie.fi:stä <http://www.autotie.fi/vaihtoautot/Ford/Mondeo/VXY-111/4191> Myyjä kertoo 1 omistaja, Vähän ajettu, Tehdastakuu voimassa, Täydellinen Vaunulan merkiliike huoltokirja, Polttoainekäyttöinen lisälämmitin kellolaitteella ja kauko-ohjauksella, Automaattinen kaksialue ilmastointi (puhallus takapenkeille), Parkkitutka edessä ja takana, Peruutuskamera, Panorama-kattoikkuna, Kyynärnoja edessä ja takana, Etuistuinten lämmitys, ISOFIX-kiinnikkeet, Alastaittuva takaistuin, HSA - Mäkilähtöapu, Nahkaverhoiltu monitoimiohjauspyörä, Ohjauspyörän etäisyyden- ja korkeudensäätö, Sähköikkunat edessä ja takana, Sähköisesti kylkiä vasten taittavat sivupeilit, Sähkötoimiset peilit, Vakionopeudensäädin, Ajotietokone, Alkuperäiset aluvanteet kesärenkaissa 18", Kahdet renkaat, Lämmitettävä tuulilasi, Sadetunnistin, Automaattisesti himmentyvä taustapeili, 2x kauko-ohjain avain, Etusumovalot, Ford Easy Fuel - Korkiton polttoaineen tankkausjärjestelmä, Liikennemerkkien tunnistusjärjestelmä, Mittaristo - Digitaalinen 10,1" TFT-monitoiminäyttö, Lämmitettävä ohjauspyörä, Istuimien Alcantara-verhoilu etuistuinten sähkösäätö kuljettajan muistilla, Täyttyvät takaistuimien turvavyöt, Sähkötoiminen takaluukku, Kaistavahti, Sony CD/Radio/USB Navigointi kosketusnäytöllä, Premium-metalliväri: Ruby Red, Led päivä ja ajovalot, Bluetooth handsfree SYNC II, Ajovaloautomaatiikka

Paikka: 02200 ESPOO

Hinta: 31800



Kuva 4. Vakavan avulla löytynyt myynti-ilmoitus.

3.3 Ulkoistettu kenttätarkastus

Halu nopeuttaa, tehostaa ja helpottaa asiakkaan vahinkoprosessia ovat vieneet sähköisen tarkastamisen kiihtyvällä vauhdilla eteenpäin. OP Vakuutus sekä myös muut vakuutusyhtiöt suorittavat suurimman osan vahinkotarkastuksistaan tavalla tai toisella sähköisesti, kenenkään käymättä enää fyysisesti paikan päällä. Vaurioituneita ajoneuvoja, joiden korjauskustannukset ylittävät niiden käyvän arvon, on todella paljon. Aikaa jokaisen

vaurioituneen ajoneuvon tarkastukselle paikan päällä ei tänä päivänä enää löydy. Lunastus kunnossa olevien vahinkojen hoitamiseen ei voida käyttää automaatiota, vaan nämä tulee hoitaa sosiaalisessa kanssa käymisessä yksitellen jokaisen asiakkaan kanssa.

Vahinkomäärä pyritään aina ensisijaisesti saamaan selville sähköisesti tarkastajan käymättä paikan päällä korjaamalla. OP Vakuutuksen vahinkotarkastajat eivät itse suorita fyysisesti tehtäviä kenttätarkastuksia, vaan nämä ulkoistetaan Suomen Vahinkotarkastus Oy:lle, joka toimii yhtiön edustajana vahinkoasiassa. OP:n vahinkotarkastaja ulkoistaa tarkastuksen SVT:lle, jos vaurioissa tai korjauskustannuksissa havaitaan sellaisia lisäselvitystarpeita, jotka edellyttävät fyysistä tarkastusta paikan päällä. Kenttätarkastus suoritetaan yleensä korjaamalla tai asiakkaan kotiosoitteessa. Asiakas voi halutessaan olla mukana tarkastusta tehtäessä. Hyvä esimerkki on, jos ajoneuvossa on vanhoja korjaamattomia vaurioita tai sen yleinen kunto on huono, voi käyvän arvon määrittäminen olla hankalaa pelkkien valokuvien perusteella. Asiakas voi myös itse pyytää fyysistä tarkastusta lunastettavalle ajoneuvolle. Näin saadaan varmasti sovittua molempia osapuolia tyydyttävä lunastushinta, joka on myös paremmin perusteltavissa paikan päällä. SVT:lle ulkoistetun tarkastuksen kohteena voi olla ajoneuvon lisäksi myös rakennus, vahinkopaikka tai muu vastaava vahinkoon liittyvä, jota ei voida sähköisesti todeta.

3.4 Korjaamoiden toiminnan tärkeys

Sähköisessä tarkastamisessa korjaamoiden toiminta on erittäin suuressa roolissa. Käyvän arvon määrittämiseksi on vakuutusyhtiölle erittäin tärkeää saada tarpeeksi kattavat tiedot vaurioituneesta ajoneuvosta. Lunastuskuntoisen ajoneuvon vahinkoasia saadaan vireille, kun korjaamo tai AVK:n toimipiste toimittaa Cabas-laskentajärjestelmän kautta vauriokuvat sekä korjauskustannuslaskelman. Toisaalta tämä kaikki edellä mainittu ei aina ole täysin mahdollista, jos ajoneuvo on esimerkiksi varastettu tai palossa täysin tuhoutunut. Tällaisessa tilanteessa prosessin kulku muuttuu ja tieto ajoneuvon lunastuksesta tarkastajalle saadaan vahinkokäsittelijän kautta.

Korjaamon ottamissa vauriokuvissa ajoneuvon kunto on yleensä aina parempi, mitä paikan päällä nähtynä. Jos valokuvia on niukasti, voi käyvän arvon määrittäminen olla hyvin hankalaa. Hyvät valokuvat voivat olla myös asiakkaan etu, jos auto on erittäin hyvin pidetty. On monesti tilanteita, joissa asiakas ei osaa tai edes muista tuoda esille asioita,

jotka voisivat vaikuttaa hänen lunastettavan ajoneuvonsa käypään arvoon. Siksi hyvien vauriokuvien ottaminen on ensisijaisen tärkeää. Sähköisesti lunastettaessa joitain asioita voi huonojen vauriokuvien vuoksi jäädä huomaamatta, jonka vuoksi tarkastaja ei välttämättä ole edes tietoinen kaikesta käypää arvoa määrittäessään. Vauriokorjaamon työnjohtaja, joka tekee kustannusarvion auton korjauksesta, toimii osittain vakuutusyhtiön silminä. He ovat niitä, jotka näkevät ajoneuvon paikan päällä ja kaikki tarpeellinen tietoa lunastettavasta ajoneuvosta olisi tärkeää saada vahinkotarkastajan käyttöön.

Hyvät yleiskuvat ympäri autoa, sekä muutama lisäkuva sisätiloista ja auton huoltohistoriasta auttavat vakuutusyhtiön tarkastajaa jo huomattavasti ajoneuvon hinnoittelussa. Tämä jää kuitenkin liian monelta korjaamolta tekemättä, koska lunastettavasta ajoneuvosta ei korjaamolle ole mitään hyötyä. Turhan usein vakuutusyhtiö joutuu suorittamaan lunastuksen liian huonoilla tai vähillä kuvilla. Jos yleiskunto on kuitenkin määritettävissä, on huonoillakin kuvilla lunastuksia mahdollista suorittaa. Aikaa kuluu asiakkaan suuntaan turhan paljon hukkaan, jos korjaamolta joudutaan pyytämään lisäkuvia ja laskelmaa siirretään työpöydältä toiselle. Pahimmassa tapauksessa koko lunastus joudutaan siirtämään SVT:n hoidettavaksi, jotta käypä arvo olisi paremmin määritettävissä. Joskus tämä on kuitenkin tarpeen, mutta kynnys ulkoistamiselle tulisi olla paljon nykyistä suurempi.

4 Lunastuskuntoisen ajoneuvon korvaustavat

Vakuutusyhtiö pyrkii ensisijaisesti aina korjaamaan kolaroidulle ajoneuvolle vahingossa aiheutuneet vauriot. Kun vahinko sattuu ja auton vauriot ovat sen käypään arvoon nähden liian suuret, ei ajoneuvoa välttämättä ole taloudellisesti mahdollista palauttaa vahinkoa edeltävään kuntoon. Liikennevahingossa vaurioituneen ajoneuvon lunastuksesta kerrotaan Liikennevakuutuslain 36 §:ssä seuraavaa:

Kun ajoneuvo on tuhoutunut tai sitä ei voida kohtuullisin kustannuksin korjata, esinevahinkona korvataan ajoneuvon käypä arvo välittömästi ennen vahinkotapahtumaa. Tällöin vahingoittuneen tai tuhoutuneen ajoneuvon omistusoikeus siirtyy vakuutusyhtiölle. [4, 36 §.]

Vakuutusyhtiöissä korjausta ei useimmissa tapauksissa pidetä kannattavana, jos vaurioituneen ajoneuvon arvioidut korjauskustannukset ylittävät 70 % sen käyvästä arvosta. Tällöin vakuutusyhtiö ostaa ajoneuvon itselleen ja auton omistussuhde siirtyy vakuutusyhtiölle. Edellytyksiä lunastukselle korjauskustannusten ollessa alle 70 % on kuitenkin olemassa kaskovakuutuksen lisäturvissa, joita käytiin läpi jo aikaisemmassa vaiheessa.

Jos asiakas ei halua luopua autostaan, hän voi halutessaan sopia tarkastajan kanssa lunastuskuntoisen ajoneuvon rahallisesta kertakorvauksesta. Tässä tilanteessa ajoneuvo jää vaurioituneena asiakkaalle. Jos asiakas kuitenkin kovasti haluaa ajoneuvonsa vielä korjattavan korjaamalla, voi tarkastaja mahdollisuuksien mukaan sopia kustannuslaskelman tehneeltä korjaamolta tarjoustajasta ajoneuvon korjaamisesta kohtuullisin korjauskuluin. Seuraavassa käydään lunastuskuntoisen ajoneuvon mahdollisia korvaustapoja ja tuodaan esille muutamia esimerkkejä havainnollistamaan näitä.

4.1 Lunastuskuntoisen ajoneuvon kertakorvaus

Lunastuskuntoisen ajoneuvon kertakorvaukseen voidaan päätyä tilanteessa, jossa asiakas ei halua luopua autostaan, mutta sen korjaaminen korjaamalla ei ole enää kannattavaa. Kun lunastuskuntoisen ajoneuvon vaurioista maksetaan kertakorvaus, jää auto siinä kunnossa asiakkaalle. Yleensä lunastuskuntoisen ajoneuvon kertakorvaus maksetaan sellaiselle asiakkaalle, joka osaa itse korjata ajoneuvon tai tuntee jonkun henkilön, jonka avulla hän saisi maksetulla rahakorvauksella autonsa vielä kuntoon. [1]

Auton omistajuussuhde jää siis asiakkaalle, ja hän saa toimia maksetun rahakorvauksen kanssa, miten itse parhaaksi näkee.

Lunastuskuntoisen ajoneuvon kertakorvaussumma määritellään ajoneuvon käyvästä arvosta. Tarkastaja määrittää vaurioituneelle ajoneuvolle käyvän arvon ja vähentää tästä sille jääneen jäännösarvon. Esimerkkinä, jos ajoneuvon käypä arvo on 2000 € ja sen jäännösarvo vaurioituneena 400 €, voidaan tällöin suurimmaksi kertakorvaussummaksi määrittää noin 1600 €. Joidenkin vanhempien ajoneuvojen kanssa tarkastaja voi todeta, ettei ajoneuvolla olisi lunastettaessa suurta jäännösarvoa vakuutusyhtiölle. Tällöin vaurioituneesta ajoneuvosta maksettava kertakorvaus voi mahdollisesti olla yhtä suuri kuin sen käypä arvo lunastettaessa. Kertakorvaus ei kuitenkaan saa olla niin pieni, että asiakas ei saa sillä autoaan ajokelpoiseen ja turvalliseen kuntoon. Jos ajoneuvoa ei tarkastajan mielestä saada maksetulla rahakorvauksella ajokelpoiseen kuntoon, on tarkastajan kehotettava asiakasta halusta huolimatta päättämään lunastukseen.

Seuraavassa kuvassa (kuva 5) on korjaamon ottama vauriokuva 1997 vuoden Toyota Corollasta. Ajoneuvo oli liikennevahingon kärsinyt osapuoli. Kolarissa vaurioitui etupuskuri, vilkku, ulompi ajovaloumpio sekä etulokasuoja. Korjaamalla ajoneuvoa ei saatu järkevin kustannuksin enää kuntoon, koska korjauskustannukset nousisivat korjaamalla selvästi yli ajoneuvon käyvän arvon. Asiakas ei halunnut luopua autostaan, ja tästä syystä asiakkaan kanssa päädyttiin kertakorvaukseen. Ajoneuvo oli hyväkuntoinen, vähän ajettu ja ollut samalla asiakkaalla jo pitkään, minkä vuoksi kertakorvaukseen päätyminen oli hyvä vaihtoehto molemmille osapuolille. Asiakas sai pitää ajoneuvonsa ja yhtiö säästi mahdollisissa realisointi- sekä hinauskuluissa.



Kuva 5. Toyota Corolla -97 vauriokuva.

4.2 Lunastuskuntoisen ajoneuvon korjaus

Lunastuskuntoisen ajoneuvon korjaukseen voidaan päätyä tilanteessa, jossa asiakas ei haluaisi luopua hyvin pidetystä ajoneuvosta ja korjaamo pystyy vielä saattamaan ajoneuvon vahinkoa edeltävään kuntoon kohtuullisin korjauskuluihin. Tähän päästään käyttämällä purkaamoilta saatavia hyväkuntoisia purkuosia, tai vahinkotarkastaja voi neuvotella korjaamon kanssa sopivasta kiinteästä korjaushinnasta. Tällöin korjaamo antaa tarjouksen ajoneuvon korjauksesta, eli sovitaan urakkasummasta. Lunastuskuntoisen ajoneuvon korjauksen etuja ovat mahdollisten realisointi- ja hinauskulujen pois jääminen sekä hyvin pidetyn ajoneuvon kuntoon saattaminen asiakkaalle.

Seuraavassa kuvassa (kuva 6) on liikennevahingossa vaurioitunut vuoden 2004 erittäin vähän ajettu Volvo S40. Alustava kustannusarvio oli noin 4500 €, minkä vuoksi laskelma oli siirretty lunastettavien ajoneuvojen laatikkoon. Arvioin ajoneuvon käyväksi arvoksi alustavasti noin 6000 € ennen neuvottelua asiakkaan kanssa. Ensimmäisessä puhe- lussa asiakkaalle, hän kertoi kovasta halustaan vielä korjauttaa ajoneuvo. Näin ollen

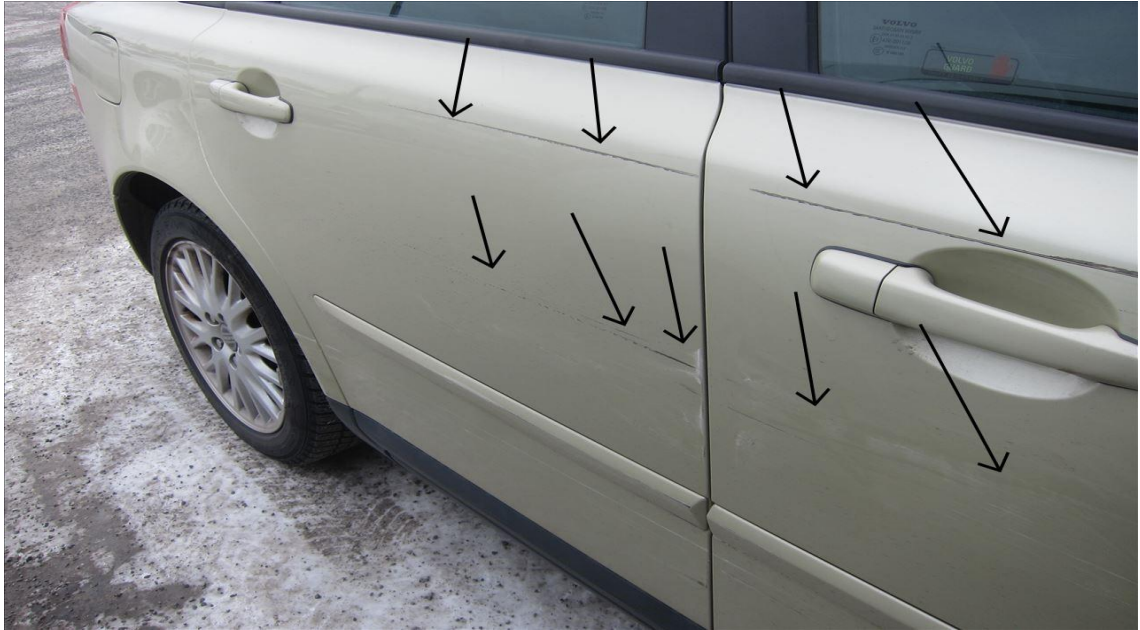
pyysin korjaamoa päivittämään korjauslaskelmaa, joka loppujen lopuksi nousi noin 5000 €:oon eli noin 80 %:iin ajoneuvon käyvästä arvosta. Saimme kuitenkin sovittua korjauksen suorittaneen korjaamon kanssa vielä kiinteän korjauskulun, joka oli 4700 €.

Lunastukseen päättymistä edellyttivät aina kaskovakuutuksen ehdot, mutta poikkeustapauksiakin voidaan tehdä. Tämän ajoneuvon korjaukseen päättymistä puolsivat asiakkaan halu korjaukselle, vähäinen kilometrimäärä, asiakkaan pitkä omistajuussuhde autoon sekä pitkäaikainen asiakassuhde OP:ssa. Asiakkaalla oli ollut kaskovakuutus OP:lla jo vuodesta 2007. Ajoneuvon vauriot olivat laajat, mutta ne eivät vaikuttaneet sen tieliikennekelpoisuuteen. Näin tämä ajoneuvo päädyttiin vielä korjauttamaan, vaikka korjauskulut nousivatkin yli 70 %:iin sen käyvästä arvosta.



Kuva 6. Volvo S40 -04 vauriokuva.

Volvolla oli törmätty toisen ajoneuvon kanssa oikeasta etukulmasta. Vauriot jatkuivat pitkän ajoneuvon oikeaa kylkeä, minkä vuoksi korjauskustannukset nousivat hyvin korkeiksi. Seuraavassa kuvassa (kuva 7) näkyy, kuinka vauriot jatkuvat molemmista oikean puolen ovista aina takalokasuojaan asti. Nämä osat vaativat kaikki maalausta naarmujen syvyyden vuoksi. Vauriot eivät vaikuta ajoneuvon ajettavuuteen, mutta vaikuttavat hyvin paljon korjauskustannuksien suuruuteen.



Kuva 7. Volvo S40 -04 oikean kyljen vauriot.

Yhtenä suurena kustannuksia pienentävänä tekijänä on aina purkuosien käyttö. Korjaamon kanssa sovittiin myös järkevämmistä korjausmenetelmistä. Seuraavassa kuvassa (kuva 8) näkyy, kuinka oikeanpuoleinen etulokasuoja on siirtynyt vasten konepeltiä. Tässä korjaamon kanssa sovittiin paikkamaalauksesta, jotta koko konepeltiä ei tarvitsisi maalata.



Kuva 8. Volvo S40 -04 keulan vauriot.

5 Korjaamomestaripalvelu – vahingonhoitoprosessi

OP Korjaamomestaripalvelu on OP Vakuutuksen oma tarkastus- sekä käsittelytoimintaa nopeuttava toimintatapa. Tällä palvelulla saadaan vahingonhoitoprosessi nopeutumaan huomattavasti, mikä samalla tekee asiakkaan vahinkotapahtumasta helpomman ja huolettoman, vaikka ikävä tilanne onkin sattunut. OPn korjaamomestari hoitaa kumppanikorjaamolla auton korjaukseen ja vahinkoilmoituksen tekemiseen liittyvät asiat. OPn yksityisautovakuutusasiakas voi mennä autovahingon sattuessa suoraan OPn korjaamokumppanille, jolla korjaamomestarit palvelevat. Korjaamomestariimme auttavat asiakkaan nopeasti takaisin arkeen.

Asiakas saa vahingon sattuessa kaikissa autovahinkoon liittyvissä asioissa mutkattomasti apua OPn korjaamomestarilta. Korjaamomestaripalvelussa on yhdistetty autovakuutus- ja korjaamopalvelut saman katon alle, yhdeksi palveluksi. Palvelukonseptia laajennetaan vaiheittain valtakunnalliseksi palveluksi yhdessä OPn vauriokorjauskumppaneiden kanssa. Korjaamomestaripalvelu tarjoaa apua autovahinkoon 24 tuntia vuoden jokaisena päivänä. OPn korjaamomestari palvelee tällä hetkellä 15 paikkakunnalla, ja toiminta alkaa kohta olemaan jo koko Suomen kattava. Korjaamomestaripalvelua on saatavilla kaikille autoille merkistä ja mallista riippumatta. Lähimmän palvelevan kumppanikorjaamon asiakas voi etsiä osoitteesta vahinkoapu.fi.

6 Lunastusprosessin toiminnan parantaminen

Kaikille vahinkotarkastajille teetettiin kysely (liite 2), minkä ensimmäisessä osassa pyrittiin selvittämään OP Vakuutuksen lunastusprosessin hyviä ja huonoja puolia. Samalla etsittiin koko tarkastustoimintaa nopeuttavia toimintatapoja. Kyselyn toisessa osiossa pyrittiin selvittämään, miten kukin vahinkotarkastaja määrittää vaurioituneelle ajoneuvolle käyvän arvon ja kuinka he käyvät lunastusprosessin asiakkaan kanssa läpi. Työn avulla on toivottavaa, että kaikki tarkastajat voisivat poimia omaan tarkastustoimintaansa jotain uutta, jota he eivät välttämättä ole havainneet tai ovat vuosien aikana unohtaneet käyttää. Tämän toivotaan parantavan ja tehostavan vahinkotarkastajien jokapäiväistä toimintaa OP Vakuutuksessa.

Kyselyyn vastaaminen pyrittiin pitämään mahdollisimman vaivattomana tarkastajille. Tällä tavoiteltiin kyselyn parempaa vastausprosenttia. Vastaukset lisättiin lähetettyyn sähköpostiin kysymyksen alapuolelle ja lähetettiin takaisin. Vastausajaksi annettiin vain viikko, koska pidemmällä aikajaksolla moni olisi varmasti unohtanut kyselyn sähköpostiinsa. Kysely lähetettiin 25:lle tarkastajalle ja näistä palautui 14. Vastausprosentti oli siis 56%, joka on erittäin hyvä.

6.1 Suurimmat haasteet ja ongelmat

Kyselyn ensimmäisenä aiheena oli lunastusprosessin suurimmat haasteet ja ongelmat tällä hetkellä. Yleisesti korjaamoiden tämänhetkinen toiminnan heikko taso sekä huono aktiivisuus lunastustilanteissa tuli monen tarkastajan vastauksista ilmi. Hyvien yleiskuvien, renkaiden kunnon tarkastaminen, vanhojen vaurioiden kuvaaminen sekä kilometrimäärän uupuminen tai sen oleminen väärä saivat paljon kritiikkiä. Esimerkiksi renkaiden huono kunto on voinut vaikuttaa vahingon syntymiseen tai vanhojen vaurioiden olemassaolo voivat mahdollisesti vaikuttaa ajoneuvon käypään arvoon jopa merkittävästi. Myös pientä kannanottoa auton yleiskunnosta toivottaisiin korjaamon työntekijältä. Hän on kuitenkin se henkilö, joka ajoneuvon on paikan päällä nähnyt. Tätä vaadittaisiin vähintäänkin suositeltujen kumppanien osalta paljon enemmän. Koska laskelman tekeminen on korjaamoille periaatteessa turhaa ja aikaa vievää, ei asian kanssa pidetä suurta kiirettä. Korjaamoilta kuitenkin toivottaisiin mahdollisimman nopeaa toimintaa lunastuskuntoisten ajoneuvojen kanssa. Jos lunastuksia kasaantuu yhdelle tarkastajalle kerralla paljon ja näistä osasta tieto on saatu myöhässä, viivästyy lunastusprosessin aloitus entisestään.

Tyytyväisin asiakas ja sujuva neuvottelu taataan, mikäli ajoneuvon tulevaisuudesta päästään keskustelemaan mahdollisimman pian vahingon satuttua. Tämän vuoksi korjaamon aktiivinen toiminta on meille erityisen tärkeää.

Myös OPn toimintatavoista löydettiin heikkouksia. Vahinkokäsittelijöiden olisi hyvä pyrkiä kirjaamaan aina ajoneuvon sijainti muistiolle, jos tämä on tiedossa. Tämä on tarkastajalle erittäin tärkeä tieto, ettei jäädä vain odottelemaan Cabas-laskelman saapumista korjaamolta tai AVK:lta. Jos sijaintitietoa autosta ei ole, on tarkastajan etsittävä sitä AVK:n vällivarastoilta AVK:n extranetin kautta tai ulkoistettava se loppujen lopuksi SVT:lle, joka käy paikan päällä kuvaamassa auton. Jos lunastuskuntoisesta autosta on tieto, että se löytyy AVK:n pisteestä, voi laskelman tekoa saada nopeutettua lähettämällä kyselyä heille.

Lunastuspapereiden täytössä käytetty AVT-verkkosovellus todetaan heikoksi ja kömpelöksi. Lunastuspapereiden palautus koetaan hankalaksi niin vakuutusyhtiön kuin asiakkaan puolesta. Sähköisesti lähetetyt lunastusasiakirjat vaativat asiakkaalta aina tulostimen sekä skannerin. Tähän toivottaisiin sähköistä allekirjoittamista, joka olisi tärkeää saada käyttöön prosessin nopeuttamiseksi. Kirjepostina lähetettyjen asiakirjojen hitaus koettiin myös ongelmaksi. Tämä ei kuitenkaan ole OPsta riippuvainen. Asiakkaalle allekirjoitettavaksi lähetettävä lunastuslomake koetaan vanhanaikaiseksi ja sekavaksi. Lisäksi saatekirjeen toimintaohjeet ovat monen tarkastajan mielestä alttiit väärinymmärryksille, mikä teettää tarkastajille lisätöitä asiakkailta tulevien yhteydenottojen vuoksi.

6.2 Lunastusprosessin parhaat puolet

Kyselyn toisessa kysymyksessä kysyttiin, onko tämänhetkisessä toiminnassa jotain, mitä tulisi ehdottomasti säilyttää. Monet tarkastajista pitävät tämän hetken toimintatapaa suurilta osiltaan hyvänä. Selkeät lunastustapaukset hoidetaan valokuvilla sähköisesti, ja SVT toimii mahdollisena apuna haastavammissa tapauksissa. Osa tarkastajista on taas sitä mieltä, että lunastusten sopiminen pitäisi pitää kokonaisuudessaan OPlla, myös sellaiset tapaukset, jotka vaativat tällä hetkellä ulkoistettua kenttätarkastusta.

AVK:lta saapuvien laskelmien kuvia ja selvityksiä pidetään suurelta osin hyvänä. Käytössä olevat työkalut saivat myös paljon kehuja, erityisesti Vakava. Jokaisesta käytössä olevasta työkalusta on suuri apu käyvän arvon määrittämisessä. Tarkastajille tarkoitettua lunastusten numerojakoa pidetään erityisen tärkeänä. Vaikka ideaalilanteessa jokainen

tarkastaja poimisi työjonon pohjalta laskelman hoitaakseen, ja jos ajoneuvo on lunastuskuntoinen, tarkastaja hoitaisi sen suoraan. Tämä ei kuitenkaan jostain syystä toimi ja numerojako on todettu erittäin toimivaksi, josta halutaan pitää kiinni.

6.3 Tarkastustoimintaa nopeuttavat toimintatavat

Nopeuden merkitystä asiakkaan suuntaan korostettiin lähes jokaisen tarkastajan vastauksissa. Monesti tarkastuksessa ainoa kontakti asiakkaan suuntaan ovat lunastus- tai kertakorvaustilanteet. Nämä kaikki on syytä hoitaa ammattitaitoisesti ja niin, että asiakas jää tyytyväiseksi puhelun jälkeen. Tällä ei tarkoiteta lunastussumman ylihinnittelua, vaan ikävä tapahtuma tulisi jollakin tapaa kääntää positiiviseksi. Jo yksittäinen yhteydenotto vaikuttaa suurelta osin tarkastusosaston mitattavaan asiakaskokemukseen.

Monen tarkastajan mielestä turhan usein lunastettavien ajoneuvojen laatikkoon on siirretty laskelmia ajoneuvoista, jotka olisivat vielä selvästi korjattavissa. Kun työjonosta poimitaan lunastukselta näyttävä laskelma, tulisi siihen edes jollakin tapaa perehtyä ennen sen siirtämistä lunastuslaatikkoon. Hyvä tapa tähän on joka kerta käyttää Vakavaa, jos ajoneuvosta sattuisi löytymään vanha myynti-ilmoitus. Sen avulla voidaan lunastusraja karkeasti laskea ja vasta tämän jälkeen ajoneuvon laskelma voidaan siirtää lunastettavien ajoneuvojen joukkoon, jos lunastusraja ylittyy. Jos oma työtilanne ei ole ruuhkautunut, voi lunastuksen ajoneuvolle hoitaa itse siihen perehdyttyään. Joillain laskelmilla korjaamo on kirjoittanut huomautuskenttään ”tämä vaikuttaisi lunastukselta”. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että se olisi automaattisesti ohjattava lunastettavien ajoneuvojen laatikkoon. Joissakin tapauksissa myös suoraan AVK:lle hinattu ajoneuvokin voi olla vielä korjattavissa.

Kun perusasiat hoitaa hyvin, usein myös lunastushinnankin saa helpommin sovittua. Asiakkaalta kannattaa kysyä ensin omaa näkemystä, ennen kuin antaa oman arvionsa. Vaikka näkemykset käyvästä arvosta eroavat, niin asiakkaat arvostavat, että heitä kuunnellaan eikä sanella suoraan, mitä autosta korvataan. Jos lunastussummaan ei heti päästä, voi aikalisän ottaminen välillä toimia. Näin asiakas saa rauhassa miettiä autonsa myyntihintaa. Ottamalla ihmiset vahingon ja auton taustalla huomioon saadaan parhaat ja spontaaneimmat palautteet. Vaikka tämä ei suoranaisesti nopeuta asian käsittelyä, se voi helpottaa prosessin loppuun vientiä ja on mielekkäämpää molemmiin puolin.

7 Käyvän arvon määrittäminen ja lunastusprosessin eteneminen

Kyselyn toisen osion vastauksilla pyrittiin rakentamaan suositeltu toimintamalli OP Vakautukseen. Suurin osa OP:n tarkastajista työskentelee päivittäin etänä tai muissa toimipisteissämme, minkä vuoksi en ole tietoinen jokaisen tarkastajamme työskentelyta-voista. Tämän suositellun toimintamallin toivotaan kehittävän kaikkien tarkastajien lunastusprosessissa toimimista.

7.1 Käyvän arvon määrittäminen

Käyvän arvon määrittämisen moni tarkastaja aloittaa Vakavan haun läpikäynnillä. Jos mahdollisia myynti-ilmoituksia lunastettavasta ajoneuvosta löytyy, on sen pyyntihinta ja hinnan muuttuminen hyvä tarkastaa. Jos ajoneuvosta löytyy hyvinkin tuore myynti-ilmoitus, on lunastuksen yläraja tällöin helposti määritettävissä. Ajoneuvon Trafi-tiedoista kannattaa tarkastaa viimeisin tallennettu kilometrimäärä, katsastuksen voimassaoloaika ja siinä havaitut viat ja puutteet. Trafilta selviää myös tieto, onko auto tuotu ulkomailta vai onko se ollut sen koko historiansa Suomessa. Lisäksi Trafi-tiedoista saadaan selville omistajuussuhteen pituus sekä mahdolliset aikaisemmat lunastukset. Auton teknisistä tiedoista kannattaa tarkastaa moottorin koko sekä teho ja vetävien akseleiden määrä. Nämä kaikki vaikuttavat olennaisesti ajoneuvon käypään arvoon.

Nettiauto.com:in hinnoittelutyökalulla kannattaa jo ennen ensimmäistä puhelua määritellä karkea arvio lunastettavalle ajoneuvolle. Vaikuttavia tekijöitä ovat ajoneuvon yleiskunto, vuosimalli, ajomäärä sekä yksilökohtainen varustelu. Tarkemmin auto hinnoitellaan kuitenkin vasta asiakkaan antamien lisätietojen jälkeen. Asiakkaalta on hyvä kysyä, onko autoon tehty viime aikoina isoja korjauksia tai huoltoja. Häneltä on myös hyvä varmistaa, onko jotain muuta, mistä tarkastajan tulisi olla tietoinen käypää arvoa määrittäessään. Jos asiakas jo valmiiksi tietää, että hänen autonsa on lunastuskunnossa, hän voi olla ehtinyt perehtyä ajoneuvonsa senhetkiseen markkina-arvoon. Tällöin voi lunastushinnan sopiminen onnistua jo heti ensimmäisellä puhelulla.

Vahingosta on syytä selvittää, vastaavatko vauriot vahinkoilmoitusta (olosuhteet, ajonopeus, jne.) ja onko mahdollisesti huonokuntoisilla renkailla ollut osuutta vahingon syntymiseen. Auton vahinkohistoriasta kannattaa selvittää, löytyykö OPlta jo maksettuja ker-

takorvauksia tai avoimia vahinkoja, jotka ovat vielä korjaamatta. Kaskovahingossa asiakkaan vakuutusturvasta täytyy selvittää mahdollisten lisäturvien mahdollisuus. Liikennevahingossa lisäturvien mahdollisuus tarkistetaan kysymällä asiakkaalta itseltään tai liikennevahingon kärsineen omasta vakuutusyhtiöstä. Ensisijaisesti liikennevahingossa kärsineen vauriot korvataan aiheuttajan liikennevakuutuksesta. Koko lunastus on kuitenkin myös mahdollista hoitaa kärsineen omasta vakuutusyhtiöstä. Oma vakuutusyhtiö maksaa lisäturvasta tulevan yliarvolunastuksen korvauksen ja vahingonaiheuttajan liikennevakuutuksesta regressoidaan, eli peritään takaisin ajoneuvon käypä arvo.

7.2 Lunastusprosessin eteneminen ja selventäminen asiakkaalle

Lunastusprosessin aikana ja sen jälkeen asiakkaalle tulee jäädä selkeä käsitys tilanteesta mitä tapahtuu. Siksi prosessin läpi käynti vaihe vaiheelta on erityisen tärkeää. Se, miten lunastusprosessi asiakkaalle ohjeistetaan, vaihtelee paljon. Mikäli asiakkaasta selviää, että termit ja toimintatavat ovat tuttuja, voidaan asiakkaan kanssa mahdollisesti edetä nopeammin kohti tavoitetta, eli ajoneuvon lunastushinnan sopimista. Lunastusasiakirjojen yhteydessä asiakas saa saatekirjeen, jossa hän saa toimintaohjeet lunastusta varten. Prosessi voi ohjeista huolimatta koitua joillekin hankalaksi ja kankeaksi. Siksi asiakkaalle on tärkeä muistuttaa, että hän voi olla suoraan yhteydessä lunastusta hoitavalle tarkastajalle, joka toimii yhteyshenkilönä. Näin asiakkaalle jää käsitys, että ei haittaa, vaikka kaikkea asioita ei muistaisi. Me autamme mielellämme asiakasta, jotta prosessi saataisiin mahdollisimman vaivattomasti maaliin.

Neuvottelu on hyvä aloittaa asiakkaan kanssa yleisellä keskustelulla sekä mahdollisen tunnetilan huomioon ottamisella. Tämän jälkeen voidaan siirtyä itse lunastukseen. Lunastustilanteet voivat vaihdella toisistaan paljon. Joitakin asiakkaita kuitenkin kiinnostaa vain hinta ja kuinka nopeasti korvauksen saa pankkitilille. Toisille on tärkeämpää, kun joku kuuntelee, mitä olisi voinut käydä. Asiakkaalle on hyvä aluksi kertoa, mitä lunastushinnalla eli käyvällä arvolla tarkoitetaan. Tässä vaiheessa on hyvä kysyä asiakkaan omaa näkemystä ajoneuvon käyvästä arvosta ja lisätietoja, joilla voisi hänen mielestään olla vaikutusta ajoneuvon hinnoittelussa. On tärkeää, että myös asiakas on mukana hinnoittelemassa ajoneuvoaan eikä vahinkotarkastaja vain sanele, mitä vakuutusyhtiö korvaa hänelle.

Asiakkaalle on hyvä kertoa hinnoittelussa käytettävät lähteet (Nettiauto.com, Autovista, jne.) joilla ajoneuvon käypää arvoa määritetään, ja mahdollisesti löytyvät vertailukohteet, joihin hänen ajoneuvoaan verrataan. Asiakkaan kanssa on hyvä käydä läpi, mitkä seikat vaikuttavat auton hintaan (ajokilometrit, varusteet, huoltohistoria). On myös hyvä tuoda esiin viimeistään tässä vaiheessa paitsi omavastuu niin myös mahdolliset lisäturvat ja niiden merkitys (superlunastus, keskeytysturva).

Kun lunastussumma on sovittu, on asiakkaan kanssa käytävä läpi lunastusprosessin eri vaiheet. Moni tarkastaja totesi kyselyssä, että asiakkailta harvemmin tulee yhteydenottoja asiakirjojen täytön suhteen, kun lunastusprosessi käydään hänen kanssaan läpi jo puhelimitse. Korvaussopimus sekä saatekirje lähetetään asiakkaalle sähköpostilla suojattuna liitetiedostona tai kirjepostina. On hyvä kertoa, että sähköpostiin saapuva linkki avautuu vain kerran ja se on avattava sellaisella laitteella, jolla sen voi myös tulostaa. Asiakasta on hyvä muistuttaa, että asiakirjat toimitetaan AVK:lle, eikä vakuutusyhtiöön. Kun lunastuspaperit saapuvat AVK:lta vakuutusyhtiöön, saadaan lunastussumma suoritettua asiakkaan ilmoittamalle tilille. Asiakirjat kannattaa kehottaa vastaanottamaan sähköpostitse sekä hyödyntämään varmenteen luomista. Varmenne on 6 merkkiä pitkä koodi, joka luodaan Trafin asiointipalvelussa. Tämä oikeuttaa tekemään ajoneuvolle sen omistaja- ja haltijatietoihin liittyviä muutoksia. Varmenne toimii samalla tavalla kuin rekisteritodistuksen ilmoitusosa tai luovutuskirja. Varmenteen luominen kuitenkin nopeuttaa prosessia huomattavasti.

Jos auto on rahoitusyhtiön omistama, prosessi hieman muuttuu. Tällöin asiakkaalle jää vain sovitun korvauslaskelman allekirjoittaminen. Ajoneuvon omistaja eli rahoitusyhtiö luo ajoneuvolle varmenteen ja ilmoittaa vakuutusyhtiölle loppuvelan määrän. Tämän mukaan korvaukset maksetaan ajoneuvon haltijalle eli asiakkaalle sekä ajoneuvon omistajalle eli rahoitusyhtiölle.

Asiakasta on hyvä muistuttaa ajoneuvon tyhjentämisestä omista tavaroista. Samalla voidaan kysyä, saisiko hän toimitettua autonsa toiset renkaat sekä avaimet samalla auton olin paikkaan, jos se on muualla kuin kotipihassa. Renkaat voidaan kuitenkin toimittaa itse myöhemmin AVK:lle tai niille voidaan tilata kuljetus asiakkaan kotiosoitteesta. Avaimet hän voi lähettää kirjeitse AVK:n maksuttomaan postiosoitteeseen. Kun asiakkaan kanssa on sovittu auton tyhjennyspäivä, voidaan sopia ajoneuvon hinauksesta sekä viimeisestä käyttöpäivämäärästä, jos auto on ollut vielä ajokuntoinen. Asiakkaalle on hyvä kertoa, että vakuutukset sekä käyttövoimavero katkeavat sovitusta päivämäärästä tai takautuvasti vahinkopäivästä, jos ajoneuvo on ollut liikennekelvoton.

Nämä ovat lunastusprosessin eri vaiheet, jotka on hyvä käydä läpi asiakkaan kanssa jokaisessa tapauksessa. Mutta kuten jo aikaisemmin mainittiin, jokainen lunastusprosessi on erilainen. Toiset asiakkaat ovat enemmän perillä prosessin läpi menosta ja toiset taas tarvitsevat enemmän opastusta prosessin loppuun viemiseen. Jokainen lunastus on kuitenkin vietävä mahdollisimman ammattimaisesti loppuun ja jos asiakkaalle saadaan vielä positiivinen mielikuva vahingon hoidosta ikävästä tapahtumasta huolimatta. Hyvällä toiminnalla viedään OPn brändiä kohti yhtenäistä tavoitemielikuvaa, jolla erotetaan kilpailijoista.

8 Yhteenveto ja päätelmät

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella OP Vakuutuksessa toimivien vahinkotarkastajien toimintaa ajoneuvojen hinnoittelussa sekä kuinka he käyvät lunastusprosessin asiakkaan kanssa läpi. Tämän lisäksi tutkittiin lunastusprosessin hyviä ja huonoja puolia sekä etsittiin tarkastustoimintaa parantavia toimintatapoja OP Vakuutukseen. Tehdyn kyselyn perusteella oli helppo havaita, että tarkastajat pitävät OP Vakuutuksen tämänhetkistä lunastusprosessia suurilta osin toimivana, mutta silti heikkouksiakin löydettiin monelta saralta. Kehityskohteita tarkastajilta tulleiden vastausten perusteella löytyy paljon. Aihe oli mielestäni mielenkiintoinen ja työtilanteeseen juuri sopiva. Lunastusprosessi ja sen toimivuus ovat puheenaiheena kollegoideni kanssa usein kahvipöytäkeskusteluissa, joka vahvisti valintaani opinnäytetyöni aiheen valitsemiseksi. Työn aikana opin paljon lisää lunastamisesta sekä prosessin läpikäymisestä asiakkaan kanssa. Hyviä vinkkejä saatiin tarkastustoimintaan meidän kaikkien käytettäväksi.

Yksi hyödynnettävä työmenetelmä olisi korvausviestin lähettäminen asiakkaalle lunastettavan ajoneuvon tarkastuksen osalta. AVT:ltä löytyy valmis tekstipohja, jossa asiakkaalle kerrotaan näin: ”Kustannusarvion perusteella ajoneuvosi ABC-123 korjaus ei ole enää kannattavaa. Otamme sinuun yhteyttä mahdollisimman pian selvittääksemme korvausvaihtoehdot”. Tällaisen viestin voisi lähettää asiakkaalle, jonka ajoneuvo on vielä ajokuntoinen, mutta korjauskustannukset ovat nousseet yli käyvän arvon. Näin asiakas saisi tietoonsa, että hänen ajoneuvonsa on vahinkotarkastajan käsittelyssä, eikä hänen itse tarvitse olla yhteydessä meihin. Tarkastaja saisi tällä keinolla itselleen lisää aikaa niiden tapausten hoitamiseen, jotka tarvitsevat nopeampaa käsittelyä. Näitä ovat yleensä ajokelvottomaksi vaurioituneet ajoneuvot.

Korjaamoilta ja varsinkin suositelluilta kumppanikorjaamoilta toivottaisiin paljon aktiivisempaa toimintaa, joka toimisi vakuutusyhtiön sekä myös asiakkaan eduksi. Kumppanikorjaamoiden taso on pidettävä korkeana, jotta suositeltua toimintamallia päästäisiin hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla. Kun suurin osa tarkastustoiminnasta automatisoituu, täytyy niiden töiden, joissa ollaan asiakkaan kanssa tekemisissä olla mahdollisimman sulavaa ja toimivaa. Nämä ovat niitä tilanteita, jotka antavat kuvan OPsta ulospäin ja joilla erotutaan kilpailijoista. Asiakas on jokaisessa tilanteessa tärkeää aina saada mahdollisimman mutkattomasti takaisin normaaliin arkeen. Vahvalla ammattitaidolla vastataan toiminnan laadukkuudesta, asiantuntemuksesta ja luotettavuudesta.

Lähteet

1. Vahingon arvioimis- ja korvaussäännökset. Verkkoaineisto. Kilpailuttaja.fi. <https://www.kilpailuttaja.fi/palvelut/tuki_ja_ohjeet/autovakuutusvertailu/tieto_aautovakuutuksista/vahingon_arvioimis_ja_korvaussaannokset/>. Luettu 16.2.2018.
2. Lunastus auto- ja liikennevakuutuksesta. 24.6.2014. Verkkoaineisto. FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. <<https://www.fine.fi/media/julkaisut-2014/lunastus-auto-ja-liikennevakuutuksesta-2014.pdf>>. Luettu 9.3.2018.
3. Autoturvan vakuutusehdot. 1.1.2017. Verkkoaineisto. OP Vakuutus Oy. <<https://op.emmi.fi/l/9c768274-4169-45fd-8638-a32500df373a>>. Luettu 9.3.2018.
4. Liikennevakuutuslaki 460/17.6.2016.

AUTOKESKUS OY TAMPERE

Lauri Veilo

010-2536018 | lauri.veilo@op.fi

TARJOUS
23.03.2018

Kiitämme tarjouspyynnöstänne.

**Tarjottava ajoneuvo:****NISSAN QASHQAI**

DIG-T 115 Acenta 2WD 6M/T Uusi ajoneuvo

Väliraha/loppusumma yhteensä

25 880,00 €

| | |
|----------------------------------|-------------|
| CO2-päästöt | 129 g/km* |
| Autoveroton hinta (sis. alv 24%) | 20 911,13 € |
| + Arvioitu autovero | 4 938,87 € |
| Ajoneuvon hinta yhteensä | 25 850,00 € |
| Varusteiden autoveroton hinta | 475,00 € |
| + Arvioitu autovero | 113,62 € |
| + Tarvikkeiden hinta | 1 850,00 € |
| Varusteiden hinta yhteensä | 2 438,62 € |

Alennus 3 008,62 €**Toimituskulut** 600,00 €**Kokonaishinta** 25 880,00 €

* hinnaston mukainen CO2-päästö

Tarjottavan ajoneuvon lisävaruste-erittely:**TEHDASLISÄVARUSTEET**

*Metalliväri 475,00 €

MUUT LISÄVARUSTEET

Sisätilamattosarja 100,00 €

MOOTTORILÄMMITIN 1.2 BENSA EURO6
(SÄTEILYLÄMM.), 2015- 300,00 €NOKIA NASTA H8SUV/ALUVANNE 17,
RENGASPAINETUNNISTIMILLA 1 450,00 €

* autoverollinen lisävaruste

Tervetuloa Autokeskukseen!

Tarjous on voimassa 28.03.2018 saakka välilyyntivarauksin.

Ystävällisin terveisin,

Jussi PauheMyyjä, automyynti
sähköposti: jussi.pauhe@autokeskus.fi
puhelin: 040 450 4358
www.autokeskus.fi



Tarkastajien kysely - Suositellun toimintamallin rakentaminen

1. Lunastusprosessin suurimmat haasteet ja ongelmat tällä hetkellä? (työkalut, korjaamoiden toiminta, jne...)
2. Onko jotain, mitä haluaisit ehdottomasti säilyttää nykyisessä toiminnassa?
3. Mitä asioita otat selville auton historiasta, asiakkaasta, vahingosta ennen ensimmäistä puhelua asiakkaalle, jonka ajoneuvo on lunastuskunnossa?
4. Miten selostat asiakkaalle lunastusprosessin etenemisen? Mitä asioita erityisesti haluat tuoda asiakkaalle esille lunastusprosessia selventääksesi?
5. *Vapaaehtoinen: Omat vinkkisi muille koko tarkastustoiminnan nopeuttamiseksi, jotka olet todennut toimiviksi ja haluaisit muiden toimivan samoin.